



## งานบริการการศึกษา

### งานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน

มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน โดยดำเนินการ แต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงานประกันคุณภาพของหน่วยงานสนับสนุน จัดทำแผนการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้ ติดตามผลการดำเนินงาน สรุปผลและรายงานผลการดำเนินงาน งานประกันคุณภาพการศึกษา ประกอบด้วยตัวชี้วัดที่ต้องดำเนินงานตามการประกันคุณภาพการศึกษาภายในของหน่วยงานสนับสนุน

### วัตถุประสงค์

เพื่อให้หน่วยงานสนับสนุน ดำเนินงานประกันคุณภาพการศึกษา ตามโครงสร้างการบริหารงานของ สำนักงานวิทยาเขตตรัง และใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการหน่วยงานสนับสนุน ให้เกิด ประสิทธิภาพและนำไปสู่การพัฒนาาระบบประกันคุณภาพการศึกษาต่อไป

### เป้าหมาย

1. เชิงปริมาณ
  - 1.1 ร้อยละ 80 การบรรลุเป้าหมายของตัวบ่งชี้
2. เชิงคุณภาพ
  - 2.1 ความรู้ ความเข้าใจ ของบุคลากรสำนักงานวิทยาเขตตรัง

### กลุ่มเป้าหมาย

บุคลากรสำนักงานวิทยาเขตตรังทุกคน

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>1. การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน</b>				
1.		แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการ รับผิดชอบตัวบ่งชี้ การประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ของ หน่วยงานสนับสนุน	30 นาที	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
2.		ประชุมคณะกรรมการ ถ่ายทอด ตัวบ่งชี้และรายละเอียดตัวบ่งชี้ ในการดำเนินงานประกัน คุณภาพการศึกษาภายใน ของ หน่วยงานสนับสนุน	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
3.		จัดเก็บข้อมูลผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ (แบบฟอร์ม)	5 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
4.		สรุปผลการดำเนินงานตามตัว บ่งชี้เป้าหมายคุณภาพ	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
5.		จัดทำรายงานผลการดำเนินงาน ตามตัวบ่งชี้ (แบบฟอร์มรายงาน SAR)	1 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา

ที่	ผังกระบวนการ	รายละเอียดงาน	ระยะเวลา	ผู้รับผิดชอบ
<b>ประเมินความพึงพอใจการให้บริการ</b>				

1.		แต่งตั้งคำสั่งคณะกรรมการ ประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการ	30 นาที	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
2.		คณะกรรมการฯ ออกแบบ ประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการ	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
3.		จัดทำหนังสือขอความ อนุเคราะห์ส่งแบบสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ไปยัง หน่วยงานภายในสังกัด วิทยาเขตตรัง	5 วัน	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
4.		สรุปผลการประเมินความพึง พอใจการให้บริการ	3 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
5.		จัดทำรายงานผลการประเมิน ความพึงพอใจการให้บริการ	1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา
6.		บันทึกข้อความแจ้งผลการ ประเมินความพึงพอใจการ ให้บริการไปยังงาน ในสังกัด สำนักงานวิทยาเขตตรัง	1 ชั่วโมง	ผู้รับผิดชอบงาน ประกันคุณภาพ การศึกษา

#### ภาคผนวก

1. แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน

2. แบบฟอร์มการจัดเก็บข้อมูลตัวบ่งชี้คุณภาพ
3. แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)
4. แบบประเมินความพึงพอใจการให้บริการ



คำสั่งมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง

ที่ ...../๒๕๖๒

เรื่อง แต่งตั้งคณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน  
รายงานผลการดำเนินงาน และจัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR)  
ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒

.....

ด้วยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง จะดำเนินการรายงานผลการดำเนินงาน  
ตามตัวบ่งชี้การประกันคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน รายงานผลการดำเนินงานและ  
จัดทำรายงานการประเมินตนเอง (Self Assessment Report : SAR) ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ สำหรับการ  
ตรวจประเมินคุณภาพการศึกษาภายใน ของหน่วยงานสนับสนุน ประจำปีการศึกษา ๒๕๖๒ เพื่อให้การ  
ดำเนินงานดังกล่าวเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินงาน  
ดังต่อไปนี้

**๑. คณะกรรมการอำนวยการ ประกอบด้วย**

- |  |                     |
|--|---------------------|
| ๑. ผู้ช่วยศาสตราจารย์โกสินทร์ พัฒนมณี  | ประธานกรรมการ       |
| ๒. นางอุษา ศรีเจริญ                    | รองประธานกรรมการ    |
| ๓. ผู้ช่วยศาสตราจารย์สำราญ โชคสวัสดิกร | กรรมการ             |
| ๔. นางเมธาพร หิรัญวงศ์                 | กรรมการ             |
| ๕. นางจรรวรณ์ ชูประสิทธิ์              | กรรมการ             |
| ๖. นายกิตติพงษ์ สนิทปู                 | กรรมการ             |
| ๗. นางสาวกชฉิรินทร์ ทองคำ              | กรรมการและเลขานุการ |

**หน้าที่ของคณะกรรมการอำนวยการ**

- ส่งเสริมและสนับสนุนทรัพยากรเพื่อให้การดำเนินงานและการรายงานผลการประเมินตนเองเป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด
- กำกับดูแลตัวบ่งชี้ในการดำเนินงานและแก้ปัญหาต่างๆ ให้บรรลุเป้าหมาย

**๒. คณะกรรมการรับผิดชอบตัวบ่งชี้และรายงานผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้**

**๒.๑ มาตรฐานที่ ๑ คุณภาพของหน่วยงานสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด**

**ด้านที่ ๑.๑ คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสนับสนุน**

- ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑.๑ ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย
- ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาววราภรณ์ นิเวศวงษ์
- ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๑.๒ ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน
- ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาวกชฉิรินทร์ ทองคำ

## ด้านที่ ๑.๒ การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒.๑ ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๒.๒ การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร  
ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางจรรุวรรณ ชูประสิทธิ์

## ด้านที่ ๑.๓ การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๓.๑ ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางนัตตาพร ชัยพล

## ด้านที่ ๑.๔ กิจกรรม ๕ส<sup>+</sup>

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๔.๑ ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม ๕ส<sup>+</sup> ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางหมวย แสงสีจันทร์  
: นางสาวกชธินันท์ ทองคำ

## ด้านที่ ๑.๕ การสื่อสารองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๕.๑ ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์กร

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นายเก่งกาจ ธรรมนิยม  
: นางสาวพิชญา ห้าหยัง

## ด้านที่ ๑.๖ การบริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖.๑ ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาวเรณู มากนคร

ตัวบ่งชี้ที่ ๑.๖.๒ ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางสาวเรณู มากนคร

## ๒.๒ มาตรฐานที่ ๒ พันธกิจของหน่วยงานสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงาน

ของมหาวิทยาลัย

### สำนักงานวิทยาเขตตรัง

ตัวบ่งชี้ที่ ๒.๖.๑ มีระบบและกลไกการเบิกจ่าย

ผู้รับผิดชอบตัวบ่งชี้ : นางจรรุวรรณ ชูประสิทธิ์  
: นางนิรมล คงชู

ทั้งนี้ ให้ผู้ที่ได้รับการแต่งตั้ง ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเรียบร้อย และบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่วางไว้

สั่ง ณ วันที่ เดือน มกราคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์โกสินทร์ พัฒนมนี)

รองอธิการบดีประจำวิทยาเขตตรัง

## แบบประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ



มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย วิทยาเขตตรัง  
สำนักงานวิทยาเขตตรัง

### แบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ “การให้บริการของสำนักงานวิทยาเขตตรัง”

\*\*\*\*\*

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริง

- 1) เพศ  ชาย  หญิง
- 2) อายุ  21-25 ปี  26-30 ปี  31-35 ปี  36-40 ปี  
 41-45 ปี  46-50 ปี  51-55 ปี  55 ปีขึ้นไป
- 3) การศึกษา  ปวช.  ปวส.  ปริญญาตรี  ปริญญาโท  ปริญญาเอก
- 4) ตำแหน่ง  อาจารย์  บุคลากรสายสนับสนุน  นักศึกษา
- 5) สังกัด  
 สำนักงานวิทยาเขตตรัง  สถาบันวิจัยและพัฒนา  
 คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการประมง  วิทยาลัยการโรงแรมและการท่องเที่ยว  
 คณะวิศวกรรมศาสตร์และเทคโนโลยี  สถาบันทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

ระดับความพึงพอใจในการให้บริการ

5 = พอใจมากที่สุด    4 = พอใจมาก    3 = ปานกลาง    2 = ไม่พอใจ    1= ไม่พอใจเลย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ความพึงพอใจกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
1.2 มีความสะดวกรวดเร็ว และระยะเวลาของการให้บริการ					
1.3 มีการให้บริการด้วยความถูกต้อง ครบถ้วน					
1.4 มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
1.5 มีการติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน					
1.6 มีความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น ใครมาก่อนให้บริการก่อนตามลำดับคิว					
<b>2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ</b>					
2.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาท การพูดจา ด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
2.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เหมาะสม					

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.3 เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้น และมีความพร้อมในการให้บริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง					
2.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่					
2.6 เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องและประสานงานแทนกันได้เป็นอย่างดี					
<b>3. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
3.1 มีช่องทางเลือกให้บริการได้หลายรูปแบบ					
3.2 มีความสะดวกในการเข้าถึงการใช้บริการ					
3.3 มีความพร้อมของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ					
3.4 มีความพร้อมของสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.5 มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					

**ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ**

1) คะแนนเต็ม 10 คะแนน ให้คะแนนการให้บริการ.....คะแนน

2) สิ่งที่ ประทับใจ ในการได้รับการบริการจาก “สำนักงานวิทยาเขตตรัง” คือ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

3) สิ่งที่คุณคิดว่า ควรมีการปรับปรุง ที่เกี่ยวกับการบริการ คือ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....

4) ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

- 1.....
- 2.....
- 3.....
- 4.....
- 5.....



แบบฟอร์มรายงานผลการประเมินตนเอง (SAR)



รายงานการประเมินตนเองของหน่วยงานสายสนับสนุน

SELF ASSESSMENT REPORT : SAR

ประจำปีการศึกษา .....

(1 มิถุนายน ... - 31 พฤษภาคม ...)

ชื่อหน่วยงาน .....

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย

(หน่วยงานสามารถใส่ภาพประกอบปกได้ตามความเหมาะสม)

## คำนำ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

สาระสำคัญของคำนำ โดยสังเขป ประกอบด้วย

- 1) ความสำคัญของการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง
- 2) วัตถุประสงค์ของรายงานผลการประเมินตนเอง
- 3) กระบวนการจัดทำรายงานผลการประเมินตนเอง

หน่วยงาน.....

เดือน..... พ.ศ. ....

# สารบัญ

หน้า

คำนำ

สารบัญ

สารบัญตาราง

คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 บทสรุปผู้บริหาร

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ส่วนที่ 3 มาตรฐานของหน่วยงานสายสนับสนุน

ส่วนที่ 4 ผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุน

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ด้านที่ 1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของ  
หน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

ด้านที่ 2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร

ด้านที่ 3 การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบ  
ของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 4 กิจกรรม 5ส+

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส+ ตามระบบ  
ของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 5 การสื่อสารองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือ  
ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ด้านที่ 6 บริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยี  
ดิจิทัลและการสื่อสาร

ด้านที่ 6 บริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้าน  
ภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด

มาตรฐานที่ 2 พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ส่วนที่ 5 แผนพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพของหน่วยงาน

ภาคผนวก

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1 (โปรดระบุชื่อ).....

ตารางที่ 2 (โปรดระบุชื่อ).....

ตารางที่ 3 (โปรดระบุชื่อ).....

ตารางที่ 4 (โปรดระบุชื่อ).....

ตารางที่ 5 (โปรดระบุชื่อ).....

# คำชี้แจง

คำชี้แจงของรายงานผลการประเมินตนเอง ประกอบด้วย 5 ส่วน

สรุปสาระสำคัญ ได้แก่

1. บทสรุปสำหรับผู้บริหาร
2. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน
3. มาตรฐานของหน่วยงานสายสนับสนุน
4. ผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพการศึกษาของ  
หน่วยงานสายสนับสนุน
5. แผนพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุน

# ส่วนที่ 1

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การพัฒนาคุณภาพของ (ระบุชื่อหน่วยงาน).....ในรอบปีการศึกษาที่จัดทำรายงานการประเมินตนเอง ประกอบด้วยสาระสำคัญ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน โดยสังเขป

.....

.....

.....

2. แสดงผลการประเมินทั้ง 2 มาตรฐาน ลักษณะเชิงบรรยาย อาจมีตารางประกอบขอสังเขป

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
<b>มาตรฐานที่ 1</b> คุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด		
<b>ด้านที่ 1.1</b> คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 : ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.2</b> การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง	.....คะแนน	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.3</b> การจัดการความรู้		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.4</b> กิจกรรม 5ส+ (5ส พลัส)		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส + ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.5</b> การสื่อสารองค์กร		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.6</b> บริหารจัดการองค์กร		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ร้อยละ.....	
<b>เฉลี่ยมาตรฐานที่ 1</b>		
<b>มาตรฐานที่ 2</b> : พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
เฉลี่ยมาตรฐานที่ 2		
เฉลี่ยรวม		

### ระดับคุณภาพ

0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

### 1) สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

#### 1.1 มาตรฐานที่ 1 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.1.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

#### 1.2 มาตรฐานที่ 2 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.2.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

### 2) จุดเด่น

.....

.....

### 3) จุดที่ควรพัฒนา

.....

.....

### 4) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....

.....



## ส่วนที่ 2

### ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน

ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ประกอบด้วยสาระที่สำคัญ ดังนี้

2.1 ข้อมูลเกี่ยวกับหน่วยงาน ได้แก่

2.1.1 ที่ตั้ง

2.1.2 ประวัติหน่วยงานโดยสังเขป

2.2 แผนภูมิการบริหาร

.....

.....

.....

2.3 ข้อมูลพื้นฐานของหน่วยงาน ได้แก่

2.3.1 ข้อมูลบุคลากร

2.3.2 ข้อมูลงบประมาณ

2.3.3 ข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้อง

2.4 ปรัชญา อัตลักษณ์ เอกลักษณ์ วิสัยทัศน์ พันธกิจ เป้าประสงค์ ยุทธศาสตร์และกลยุทธ์การพัฒนาของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

2.5 ความร่วมมือ/ผลงาน/แนวปฏิบัติที่ของหน่วยงาน

.....

.....

.....

.....

### ส่วนที่ 3

#### มาตรฐานของหน่วยงานสายสนับสนุน

มาตรฐานของ (ระบุชื่อหน่วยงาน).....ประกอบด้วยมาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

ด้านที่ 1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงาน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน

ด้านที่ 2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร

ด้านที่ 3 การจัดการความรู้

ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 4 กิจกรรม 5ส+

ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส+ ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ด้านที่ 5 การสื่อสารองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ

ด้านที่ 6 บริหารจัดการองค์กร

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการ

ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่

มาตรฐานที่ 2 พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

ตัวบ่งชี้ที่..... (ตามที่หน่วยงานรับผิดชอบ)

## ส่วนที่ 4

### ผลการประเมินคุณภาพตามเกณฑ์การประเมินคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุน

ชื่อหน่วยงาน.....รายงานการประเมินผลและติดตามตรวจสอบคุณภาพตาม  
มาตรฐานในแต่ละมาตรฐานและประเด็นการประเมิน ดังนี้

#### 4.1 มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

##### 4.1.1 ด้านที่ 1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงาน

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....

.....  
.....  
.....

2) จุดเด่น

.....  
.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....  
.....  
.....

##### 4.1.2 ด้านที่ 2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....

.....  
.....  
.....

2) จุดเด่น

.....  
.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....  
.....  
.....

4.1.3 ด้านที่ 3 การจัดการความรู้

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....

.....  
.....  
.....

2) จุดเด่น

.....  
.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....  
.....  
.....

4.1.4 ด้านที่ 4 กิจกรรม 5ส+

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....

.....  
.....  
.....

2) จุดเด่น

.....  
.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....  
.....  
.....

#### 4.1.5 ด้านที่ 5 การสื่อสารองค์กร

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....

.....  
.....

2) จุดเด่น

.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....  
.....

#### 4.1.6 ด้านที่ 6 บริหารจัดการองค์กร

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....

.....  
.....

2) จุดเด่น

.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา

.....  
.....

4.2 มาตรฐานที่ 2 พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

1) รายงานผลการดำเนินงาน/ผลสัมฤทธิ์/แสดงตาราง.....  
.....  
.....  
.....

2) จุดเด่น  
.....  
.....  
.....

3) จุดที่ควรพัฒนา  
.....  
.....  
.....

4) ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา  
.....  
.....  
.....

#### 4.3 ผลการประเมินคุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนรายตัวบ่งชี้

##### มาตรฐานที่ 1 คุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

###### ▶▶ ด้านที่ 1.1 คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน

การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อส่งเสริมและสนับสนุน การดำเนินงานตามพันธกิจของมหาวิทยาลัยตลอดจนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่ออำนวยความสะดวกลดขั้นตอน ระยะเวลาและทรัพยากรของหน่วยงานในการให้บริการ

###### ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้	ผลลัพธ์
การคิดรอบปี	ปีงบประมาณ.....
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

###### คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

พิจารณาจากระดับความสำเร็จของการบรรลุเป้าหมายแต่ละตัวบ่งชี้ที่สอดคล้องกับแผนปฏิบัติงานของหน่วยงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ระยะเวลาปานกลาง 5 ปี (พ.ศ.2561-2565) ที่มุ่งเน้นผล

###### ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

ตารางที่.....แสดงจำนวนตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ประจำปีงบประมาณ

รายการ	จำนวน
1) จำนวนตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ประจำปีงบประมาณ...ทั้งหมด (หน่วยงานรับผิดชอบ)	
2) จำนวนตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ประจำปีงบประมาณ...ที่บรรลุเป้าหมาย	
3) ร้อยละการบรรลุเป้าหมาย (ข้อ 2 ÷ ข้อ 1 × 100)	

###### เกณฑ์การประเมิน :

$$\frac{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ประจำปีงบประมาณที่บรรลุเป้าหมาย}}{\text{จำนวนตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ ประจำปีงบประมาณทั้งหมด}} \times 100$$

โดยการแปลงค่าร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยฯ เป็นคะแนนระหว่าง 0-5 โดยกำหนดให้คะแนนเต็ม 5 คะแนน เท่ากับ ร้อยละ 100

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย	ค่าร้อยละ .....	ค่าร้อยละ.....		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวย่อของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนปฏิบัติงานประจำปี (ตัวอย่าง)

แนวทางการรวบรวมข้อมูล :

1. เอกสารการกำหนดรายการตัวบ่งชี้ของแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ในรอบปีงบประมาณ เป้าหมายในแต่ละตัวบ่งชี้ และผลการดำเนินงานในตัวบ่งชี้เหล่านั้น
2. เอกสารหลักฐานที่แสดงให้เห็นว่า มหาวิทยาลัยฯ/หน่วยงาน มีระบบและกลไกการติดตามตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามตัวบ่งชี้ของการปฏิบัติงาน
3. เอกสารที่แสดงถึงการถ่ายทอดตัวบ่งชี้ไปสู่การปฏิบัติ เช่น คำสั่งแต่งตั้งคณะกรรมการ คณะทำงาน เพื่อมอบหมายผู้รับผิดชอบ วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงานของตัวบ่งชี้ และความเชื่อถือได้ของข้อมูลที่ได้รับ รวมถึง ระบบการเก็บรักษาและดูแลเอกสารหรือข้อมูลการมีส่วนร่วมของผู้บริหารในแต่ละระบบของมหาวิทยาลัย



**ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 : ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน**

<b>ชนิดของตัวบ่งชี้</b>	กระบวนการ
<b>การคิดรอบปี</b>	ปีการศึกษา.....
<b>ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :</b>	
<b>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</b>	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจแบบประมาณค่า ซึ่งโดยทั่วไปจะพิจารณาจากประเด็นที่สำคัญ 3 ประเด็น คือ

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) อื่น ๆ (ถ้ามี)

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

ตารางที่.....แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน

รายการ	คะแนน
1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ	XX
2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	XX
3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	XX
เฉลี่ย (ร้อยละ)	XX
คะแนน	XX

**เกณฑ์การประเมิน :**

ใช้คะแนนการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงาน (คะแนนเต็ม 5) ที่ครอบคลุม 3 ประเด็น ดังต่อไปนี้

- 1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3) ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 4) อื่นๆ ตามบริบทของหน่วยงาน (ถ้ามี)

ครั้งที่ 1 มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 80% มีค่าคะแนน = 5 คะแนน

ครั้งที่ 2 มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90% มีค่าคะแนน = 5 คะแนน

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	ร้อยละ....	ระดับคะแนน...		บรรลุเป้าหมาย/ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนปฏิบัติงานประจำปี (ตัวอย่าง)

แนวทางการรวบรวมข้อมูล:

1. มีแบบประเมินความพึงพอใจที่ครอบคลุม 3 ประเด็นที่กำหนด
2. มีการกำหนดช่วงเวลาในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ชัดเจน เหมาะสมกับภารกิจของหน่วยงาน
3. มีเอกสารหรือรายงานสรุปความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปี
4. มีการนำผลการประเมินความพึงพอใจไปใช้ประโยชน์

## ▶▶ ด้านที่ 1.2 การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตามและดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายใน ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง

ชนิดของตัวบ่งชี้	กระบวนการ
การคิดรอบปี	ปีงบประมาณ
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตามและดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม มีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารความเสี่ยงและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมาย

#### ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
1. มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่ดำเนินการไม่ครบทุกกระบวนการ		
2. มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกกระบวนการ		
3. มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกกระบวนการ มีผลการบริหารความเสี่ยงลดลง และรายงานผลการดำเนินงานมายังมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลาที่กำหนด		
4. มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกกระบวนการ มีผลการบริหารความเสี่ยงลดลงอย่างน้อย 2 ประเด็น และรายงานผลการดำเนินงานมายังมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลาที่กำหนด		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
5. มีการดำเนินงานตามกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่มหาวิทยาลัยกำหนดทุกกระบวนการอย่างต่อเนื่อง มีผลการบริหารความเสี่ยงลดลงอย่างน้อย 2 ประเด็น มีการรายงานผลการดำเนินงานมายังมหาวิทยาลัยภายในระยะเวลาที่กำหนดและสามารถควบคุมความเสี่ยงไม่ให้เกิดซ้ำหรือดำเนินการไม่ให้ความเสี่ยงเพิ่มขึ้น		

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 1 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

**การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง	.....ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร

ชนิดของตัวบ่งชี้	กระบวนการ
การคิดรอบปี	ปีงบประมาณ
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตามและดำเนินการบริหารจัดการความเสี่ยงและการควบคุมภายในตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยอย่างต่อเนื่องและเกิดผลสัมฤทธิ์อย่างเป็นรูปธรรม มีระบบบริหารความเสี่ยง โดยการบริหารความเสี่ยงและควบคุมปัจจัย กิจกรรม และกระบวนการดำเนินงานที่อาจเป็นมูลเหตุของความเสียหาย เพื่อให้ระดับความเสี่ยง และขนาดของความเสียหายที่เกิดขึ้นในอนาคตอยู่ในระดับที่ยอมรับและควบคุมได้ โดยคำนึงถึงการเรียนรู้วิธีการป้องกันจากการคาดการณ์ปัญหาล่วงหน้าและโอกาสในการเกิด เพื่อให้มั่นใจว่าระบบงานต่าง ๆ มีความพร้อมใช้งาน มีการปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่องและทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อการบรรลุเป้าหมาย

ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
1. มีการดำเนินการวางระบบการควบคุมภายในที่ครอบคลุม การดำเนินงานทุกภารกิจของหน่วยงาน		
2. หน่วยงานมีการดำเนินงานและประเมินผลการควบคุมภายในตามมาตรฐานการควบคุมภายในตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด		
3. หน่วยงานมีการปรับปรุงระบบการควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงขึ้นหรือบรรลุตามวัตถุประสงค์		
4. มีการดำเนินการตามแผนปรับปรุงโดยมีการถ่ายทอดให้ผู้ที่เกี่ยวข้องดำเนินการตามแบบที่กำหนดและมีการติดตามอย่างต่อเนื่อง		
5. มีการติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องและมีการจัดทำรายงานตามรูปแบบตามมาตรฐานที่กำหนดและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริหารของหน่วยงานตามระยะเวลาที่กำหนด		

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 1 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐาน 5 ข้อ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการ ดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุ เป้าหมาย
การวางระบบควบคุมภายในเพื่อ พัฒนาองค์กร	.....ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

## ▶▶ ด้านที่ 1.3 การจัดการความรู้

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการกำกับ ติดตาม และดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัย เพื่อให้ได้มาซึ่งองค์ความรู้อันเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงาน ส่งเสริมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้องค์ความรู้ของบุคลากรภายในหน่วยงาน ประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อบริหารจัดการ จัดเก็บ สงวน รักษา และเผยแพร่ องค์ความรู้ของหน่วยงานอย่างเป็นระบบและมุ่งสู่การเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้

### ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การคิดรอบปี :	ปีการศึกษา
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

#### คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

หน่วยงานต้องมีการจัดการความรู้เพื่อมุ่งสู่หน่วยงานแห่งการเรียนรู้ โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่อยู่ในหน่วยงานซึ่งกระจัดกระจายอยู่ในตัวบุคคลหรือเอกสารมาพัฒนาเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในหน่วยงานสามารถเข้าถึงความรู้ได้ กระบวนการในการบริหารจัดการความรู้ในหน่วยงาน ประกอบด้วย การระบุมุมมอง การคัดเลือก การรวบรวม การจัดเก็บความรู้ การเข้าถึงความรู้ และการแลกเปลี่ยนความรู้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน

#### ผลการดำเนินงาน :

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
1. มีการดำเนินการบริหารจัดการความรู้ตามกระบวนการที่มหาวิทยาลัยกำหนด แต่มีการดำเนินการไม่ครบทุกกระบวนการ		
2. มีการดำเนินการบริหารจัดการความรู้ตามกระบวนการที่มหาวิทยาลัยกำหนด ครบทุกกระบวนการ		
3. มีการดำเนินงานตามข้อ 2 และมีผลการสรุพอองค์ความรู้ แนวปฏิบัติที่ดีรวบรวมและเผยแพร่อย่างเป็นระบบผ่านคลังความรู้ของหน่วยงานภายในระยะเวลาที่กำหนด		
4. การดำเนินงานตามข้อ 3 และมีการนำองค์ความรู้จากคลังความรู้ไปใช้งานหรือประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน		
5. มีการดำเนินงานตามข้อ 4 และมีผลการประเมินการนำองค์ความรู้ไปใช้งานหรือ		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
ประยุกต์ใช้ในการดำเนินงานของหน่วยงาน ที่ส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างเป็นรูปธรรม		

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-2	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-3	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-4	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-5

**การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการดำเนินการ การจัดการความรู้ตามระบบของ มหาวิทยาลัย	.....ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย



## ▶▶ ด้านที่ 1.4 กิจกรรม 5ส+ (5ส พลัส)

หน่วยงานสายสนับสนุนมีการกำกับ ติดตาม และดำเนินการกิจกรรม 5ส+ ตามระบบและกระบวนการของมหาวิทยาลัยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและคุณภาพในการปฏิบัติงานและพัฒนากิจการดำเนินงาน 5ส+ ของหน่วยงาน สู่ระดับมาตรฐานสากล (Thailand 5S Award 2018)

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1** : ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส + ตามระบบของมหาวิทยาลัย

<b>ชนิดของตัวบ่งชี้</b>	กระบวนการ
<b>การคิดรอบปี</b>	ปีการศึกษา...
<b>ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :</b>	
<b>ผู้จัดเก็บข้อมูล :</b>	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ได้มีนโยบายที่จะพัฒนามหาวิทยาลัยเพื่อความเป็นระบบระเบียบ เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน โดยกำหนดให้มีการจัดกิจกรรม 5ส+ เป็นกิจกรรมพื้นฐานของการปฏิบัติงานตามกระบวนการ PDCA ของทุกหน่วยงานและทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ มาอย่างต่อเนื่อง และเพื่อเป็นการพัฒนาคุณภาพ โดยนำระบบ 5ส+ มาใช้เป็นเครื่องมือในการกำกับ ดูแล ทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยฯ

**ผลการดำเนินงาน :**

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
1. กำหนดนโยบาย/แนวทาง และแผนการดำเนินงานกิจกรรม 5ส+ ของหน่วยงาน		
2. มีการแต่งตั้งคณะกรรมการดำเนินการกิจกรรม 5ส+ ของหน่วยงาน โดยระบุหน้าที่รับผิดชอบอย่างชัดเจน		
3. มีการดำเนินงานตามแผนการดำเนินงานกิจกรรม 5ส+ อย่างต่อเนื่อง		
4. มีผลการประเมินของหน่วยงานในสังกัดผ่านเกณฑ์การประเมินกิจกรรม 5ส+ (ร้อยละ 85)		
5. มีการนำผลการประเมินกิจกรรม 5ส+ และข้อเสนอแนะไปปรับปรุงการดำเนินงาน		
6. ได้รับรางวัลการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม 5ส+ ระดับมหาวิทยาลัย		
7. ได้รับรางวัลการประเมินผลการดำเนินงานกิจกรรม 5ส+ ระดับชาติ		

**เกณฑ์การประเมิน :**

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
---------	---------	---------	---------	---------

ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-2	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-3	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-5	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-6	ดำเนินการตามเกณฑ์ มาตรฐานข้อ 1-7
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับคุณภาพในการดำเนินงาน กิจกรรม 5ส + ตามระบบของ มหาวิทยาลัย	.....ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

## ▶▶ ด้านที่ 1.5 การสื่อสารองค์กร

หน่วยงานสายสนับสนุน มีการดำเนินการพัฒนาช่องทางในการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารในการดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงาน ตลอดจนสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่องค์กรตามแนวทางการจัดการองค์กรสมัยใหม่ ทั้งนี้ เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรสมัยใหม่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และนวัตกรรม เข้ามามีส่วนช่วยและสนับสนุนในทุกขั้นตอนของการบริหารจัดการเพื่อเปลี่ยนผ่านองค์กรไปสู่ยุคดิจิทัล ภายใต้ความเหมาะสมต่อบริบทขององค์กรและความสอดคล้องของสภาพการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1** : ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	กระบวนการ
การคิดรอบปี :	ปีการศึกษา.....
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

หน่วยงานต้องสร้างความพร้อมในการใช้งานของข้อมูลและสารสนเทศ โดยการวิเคราะห์หรือออกแบบหรือพัฒนาระบบฐานข้อมูล ระบบสารสนเทศให้ตรงกับความต้องการใช้งาน ทำให้ข้อมูลและสารสนเทศ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันเวลา สามารถนำไปใช้งานได้จริง และมีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

**ผลการดำเนินการ :**

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
1. มีระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการปฏิบัติงานตามพันธกิจของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมาย เกิดความสะดวกและรวดเร็วในการปฏิบัติงาน		
2. มีการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศมาใช้ในกระบวนการทำงาน		
3. มีการใช้ระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ตามข้อ 1 เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือบุคคลภายนอกอย่างเหมาะสม		
4. มีการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ และนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์จากผู้ใช้งานระบบ		

เกณฑ์มาตรฐาน	ผลการดำเนินงาน	รายการหลักฐาน
ฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศมาปรับปรุงหรือพัฒนาระบบให้ดียิ่งขึ้น		
5. มีผลการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 85		

เกณฑ์การประเมิน :

คะแนน 1	คะแนน 2	คะแนน 3	คะแนน 4	คะแนน 5
ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 1 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 2 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 3 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 4 ข้อ	ดำเนินการตามเกณฑ์มาตรฐาน 5 ข้อ

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	.....ข้อ	.....ข้อ		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุ เป้าหมาย

## ▶▶ ด้านที่ 1.6 บริหารจัดการองค์กร

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ให้ความสำคัญและมุ่งพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันให้เป็นระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ หน่วยงานสายสนับสนุน จำเป็นต้องมีการดำเนินการพัฒนาบุคลากรในด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร อีกทั้งด้านการพัฒนาด้านภาษาอังกฤษ เพื่อขับเคลื่อนมหาวิทยาลัยไปสู่องค์กรสมัยใหม่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องนำเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร การพัฒนาด้านภาษาอังกฤษเข้ามามีส่วนช่วยและสนับสนุนในทุกขั้นตอนของการบริหารจัดการเพื่อเปลี่ยนผ่านองค์กรเป็นระบบบริหารจัดการสมัยใหม่ ภายใต้ความเหมาะสมต่อบริบทขององค์กรและความสอดคล้องของสภาวการณ์ที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันและอนาคต

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1** : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	ผลลัพธ์
การคิดรอบปี :	ปีงบประมาณ...
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

หน่วยงานต้องพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ทักษะด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร เตรียมพร้อมในการพัฒนามหาวิทยาลัยให้เป็นระบบบริหารจัดการองค์กรสมัยใหม่

**ผลการดำเนินงาน :**

.....

.....

.....

ตารางที่.....แสดงจำนวนตัวบ่งชี้จำนวนบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร

รายการ	จำนวน
1) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง	
2) จำนวนบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	
3) ร้อยละการบรรลุเป้าหมาย (ข้อ 2 ÷ ข้อ 1 × 100)	

**หมายเหตุ**

นิยาม บุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาตามภาระงานที่ได้รับมอบ และต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ต้องเป็น ข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยหรือพนักงานราชการหรือ ลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างประจำ
2. ต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี

3. เข้าทำงานในหน่วยงานโดยใช้วุฒิการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี (ยกเว้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม เช่น พนักงานขับรถ, พนักงานอาคารสถานที่, พนักงานฟาร์มหรือ เทียบเท่า เป็นต้น)

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

1. บุคลากรผ่านหลักสูตรการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และการสื่อสาร ไม่น้อยกว่าร้อยละ 50

**เกณฑ์การประเมิน :**

**การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :**

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	ร้อยละ....	ร้อยละ...		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

**เอกสารหลักฐาน :**

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนปฏิบัติงานประจำปี (ตัวอย่าง)

**แนวทางการรวบรวมข้อมูล :**

1. ดำเนินการดึงข้อมูลจากระบบบัญชี 3 มิติ
2. รายงานข้อมูลทุกรายไตรมาส
3. หลักฐานจากการเข้ารับการฝึกอบรม

**ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด**

<b>ชนิดของตัวบ่งชี้</b>	ผลลัพธ์
<b>การคิดรอบปี</b>	ปีงบประมาณ...
<b>ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้</b>	
<b>ผู้จัดเก็บข้อมูล</b>	

**คำอธิบายตัวบ่งชี้ :**

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัย ต้องการยกระดับคุณภาพการศึกษาและบุคลากรให้มีศักยภาพและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันระดับชาติและนานาชาติ จึงได้นำ โปรแกรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง SPEEXX มาใช้พัฒนาภาษาอังกฤษของบุคลากร ซึ่งบุคลากรต้องเข้าใช้งานโปรแกรมการเรียนรู้ภาษาอังกฤษด้วยตนเอง SPEEXX เพื่อพัฒนาทักษะทางด้านภาษาอังกฤษและทดสอบภาษาอังกฤษตามกรอบมาตรฐานอ้างอิงทางภาษาของสหภาพยุโรป (Common European Framework of Reference for Language: CEER) อย่างน้อย 1 หลักสูตร จาก 8 หลักสูตรประกอบด้วย A1, A2, B1.1, B1.2, B2.1, B2.2, C1.1, C1.2 โดยมหาวิทยาลัยฯ ใช้โปรแกรม SPEEXX เป็นเครื่องมือในการทดสอบสมรรถนะภาษาอังกฤษสำหรับบุคลากร โดยกำหนดเกณฑ์บุคลากรสายสนับสนุนสอบผ่านระดับ A1 ขึ้นไปภายหลังจากการใช้งานโปรแกรมเป็นระยะเวลาเป็นเวลา 1ปี

**ผลการดำเนินงาน :**

.....  
 .....  
 .....

ตารางที่.....แสดงจำนวนตัวบ่งชี้บุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด

รายการ	จำนวน
1) จำนวนบุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง	
2) จำนวนบุคลากรที่สอบผ่านสมรรถนะภาษาอังกฤษ	
3) ร้อยละการบรรลุเป้าหมาย (ข้อ 2 ÷ ข้อ 1 × 100)	

**เกณฑ์มาตรฐาน :**

- บุคลากรสายสนับสนุนพัฒนาตนเองอย่างน้อย 1 หลักสูตรจากผลการสอบวัดระดับภาษาอังกฤษ (Placement test) ร้อยละ 80 ขึ้นไป ให้เป็นคะแนนเต็ม 5

**เกณฑ์การประเมิน :**

- คำนวณค่าร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

ตัวบ่งชี้	เป้าหมายปี .....	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)	การบรรลุเป้าหมาย
ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ร้อยละ....	ร้อยละ...		บรรลุเป้าหมาย/ ไม่บรรลุเป้าหมาย

เอกสารหลักฐาน :

หมายเลขเอกสาร	รายการเอกสารหลักฐาน
ตัวอย่างของหน่วยงาน-ตัวบ่งชี้-รหัสลำดับเอกสาร IA&QA-1.1.1-01 (ตัวอย่าง)	แผนปฏิบัติงานประจำปี (ตัวอย่าง)

แนวทางการรวบรวมข้อมูล :

หลักฐานที่แสดงถึงการผ่านสมรรถนะภาษาอังกฤษตามหลักเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด

**หมายเหตุ**

นิยาม บุคลากรที่ปฏิบัติงานจริง คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลศรีวิชัยที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาตามภาระงานที่รับผิดชอบ และต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

1. ต้องเป็น ข้าราชการหรือพนักงานมหาวิทยาลัยหรือพนักงานราชการหรือ ลูกจ้างชั่วคราวหรือลูกจ้างประจำ
2. ต้องปฏิบัติงานในหน่วยงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี
3. เข้าทำงานในหน่วยงานโดยใช้วุฒิการศึกษาไม่น้อยกว่าระดับปริญญาตรี (ยกเว้นบุคลากรที่ปฏิบัติงานภาคสนาม

เช่น พนักงานขับรถ, พนักงานอาคารสถานที่, พนักงานฟาร์มหรือ เทียบเท่า เป็นต้น)

**มาตรฐานที่ 2 : พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย**

การดำเนินงานตามพันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนที่สนับสนุนการดำเนินงานตามโครงสร้างมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตามพันธกิจที่วางไว้เพื่อให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์พัฒนามหาวิทยาลัย หน่วยงานกำหนดนโยบายการประกันคุณภาพ และใช้เป็นแนวปฏิบัติในการดำเนินงานเพื่อส่งเสริม สนับสนุนให้หน่วยงานได้นำระบบประกันคุณภาพเข้าเป็นส่วนหนึ่งของกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ



ตัวบ่งชี้ที่ .....(แต่ละหน่วยงานที่รับผิดชอบ).....

ชนิดของตัวบ่งชี้ :	
การคิดรอบปี:	
ผู้กำกับดูแลตัวบ่งชี้ :	
ผู้จัดเก็บข้อมูล :	

คำอธิบายตัวบ่งชี้ :

ผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

เกณฑ์มาตรฐาน :

.....

.....

.....

การประเมินตนเองจากผลการดำเนินงาน :

.....

.....

.....

ตารางแสดงผลการประเมินทั้ง 2 มาตรฐาน ดังนี้

มาตรฐาน/ตัวบ่งชี้	ผลการดำเนินงาน	คะแนน (เต็ม 5)
<b>มาตรฐานที่ 1</b> คุณภาพของหน่วยงานสายสนับสนุนตามเกณฑ์ที่มหาวิทยาลัยกำหนด		
<b>ด้านที่ 1.1</b> คุณภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานสายสนับสนุน		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.1 : ร้อยละของการบรรลุเป้าหมายตามตัวบ่งชี้ของหน่วยงานในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนามหาวิทยาลัย	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.1.2 : ระดับคุณภาพในการให้บริการของหน่วยงานสายสนับสนุน	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.2</b> การบริหารความเสี่ยงและการควบคุมภายใน		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.1 : ระดับความสำเร็จของการบริหารจัดการความเสี่ยง	.....คะแนน	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.2.2 : การวางระบบควบคุมภายในเพื่อพัฒนาองค์กร	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.3</b> การจัดการความรู้		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.3.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินการจัดการความรู้ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.4</b> กิจกรรม 5ส+ (5ส พลัส)		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.4.1 : ระดับคุณภาพในการดำเนินงานกิจกรรม 5ส + ตามระบบของมหาวิทยาลัย	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.5</b> การสื่อสารองค์กร		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.5.1 ระดับความสำเร็จของการพัฒนาระบบฐานข้อมูลหรือระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการภายในหน่วยงาน	.....คะแนน	
<b>ด้านที่ 1.6</b> บริหารจัดการองค์กร		
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.1 : ร้อยละของบุคลากรที่ผ่านหลักสูตรฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีดิจิทัลและการสื่อสาร	ร้อยละ.....	
ตัวบ่งชี้ที่ 1.6.2 : ร้อยละของบุคลากรสายสนับสนุนที่สอบผ่านสมรรถนะด้านภาษาอังกฤษที่มหาวิทยาลัยกำหนด	ร้อยละ.....	
<b>เฉลี่ยมาตรฐานที่ 1</b>		
<b>มาตรฐานที่ 2 : พันธกิจของหน่วยงานสายสนับสนุนเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย</b>		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
ตัวบ่งชี้ที่ ..... (ตัวบ่งชี้ของหน่วยงาน)		
<b>เฉลี่ยมาตรฐานที่ 2</b>		
<b>เฉลี่ยรวม</b>		

**ระดับคุณภาพ**

0.00 – 1.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุงเร่งด่วน
1.51 - 2.50	การดำเนินงานต้องปรับปรุง
2.51 – 3.50	การดำเนินงานระดับพอใช้
3.51 – 4.50	การดำเนินงานระดับดี
4.51 – 5.00	การดำเนินงานระดับดีมาก

2) สรุปผลการประเมินคุณภาพภายใน

1.1 มาตรฐานที่ 1 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.1.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.1.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

1.2 มาตรฐานที่ 2 มีระดับคุณภาพแยกตามตัวบ่งชี้ แสดงดังนี้

1.2.1 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดีมาก”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.2 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ดี”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.3 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “พอใช้”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.4 จำนวนตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุง”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้
1.2.5 ตัวบ่งชี้ที่อยู่ในระดับคุณภาพ “ต้องปรับปรุงเร่งด่วน”	จำนวน .....	ตัวบ่งชี้

3) จุดเด่น

.....  
.....

4) จุดที่ควรพัฒนา

.....  
.....

5) ข้อเสนอแนะหรือแนวทางการพัฒนา

.....  
.....



# ภาคผนวก